

IFF CV13 modules 1 & 2

**PILOTER LA PERFORMANCE PAR LES INDICATEURS
ET TABLEAUX DE BORD – NOTIONS DE BASE**

INSTITUT DE FORMATION FERROVIAIRE • معهد التكوين السككي •

**DOMAINE DE LA FORMATION**

Service, gestion opérationnelle des gares ligne classique et LGV

**PUBLIC CIBLE**

Chefs d'escale en poste pour lesquels un besoin de complément de formation a été détecté par le manager.
Aux nouveaux chefs d'escale avant leur prise de poste.

**OBJECTIFS**

- S'approprier le contexte, les enjeux, les évolutions de l'escale et être capable de les expliquer.
- Savoir identifier sa place et son rôle dans l'environnement de la gare.
- Identifier les attentes des clients et mettre en œuvre les processus qui contribuent à sa satisfaction.
- Contribuer à l'analyse et à la mise en œuvre des plans d'actions en fonctions des événements passés.
- Créer les conditions d'une relation réussie avec le client en incarnant les postures de services attendues par l'entreprise.
- Manager et coordonner des équipes de différents métiers de l'escale en s'adaptant au cadre de référence de chacun.
- Manager son site en fonction des normes et outils liés à son périmètre d'action en situation normale.
- Adapter son management opérationnel en fonction des situations rencontrées (perturbée/crise)

**PRÉREQUIS**

Avoir eu une formation, ou avoir exercé une fonction en relation avec la clientèle.

**PROGRAMME**

- S'approprier le contexte, les enjeux, les évolutions de l'escale et être capable de les expliquer.
- Savoir identifier sa place et son rôle dans l'environnement de la gare.
- Identifier les attentes des clients et mettre en œuvre les processus qui contribuent à sa satisfaction.
- Contribuer à l'analyse et à la mise en œuvre des plans d'actions en fonctions des événements passés.
- Créer les conditions d'une relation réussie avec le client en incarnant les postures de services attendues par l'entreprise.
- Manager et coordonner des équipes de différents métiers de l'escale en s'adaptant au cadre de référence de chacun.
- Manager son site en fonction des normes et outils liés à son périmètre d'action en situation normale.
- Adapter son management opérationnel en fonction des situations rencontrées (perturbée/crise)

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Exercices de mise en situation, études de cas, ancrages et partages de pratiques professionnelles

**DURÉE**

modules 2 modules 1

4,5 Jours 4,5 Jours

*délai de 3 semaines minimum à respecter entre les modules 1&2

**LIEU**

Pour plus d'information sur cette formation nous vous invitons à nous contacter via mail : contact@iff-ma.com

Institut de Formation Ferroviaire / Avenue Ibn Sina / 10090 RABAT AGDAL